

<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

图书基本信息

书名：<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

13位ISBN编号：9787545400069

10位ISBN编号：7545400062

出版时间：2008-12

出版时间：广东经济

作者：邹金宏//莫庆其//李政

页数：168

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

内容概要

本书从入职餐饮业的基础知识入手，着重于入行知识的启蒙教育，由浅入深、循序渐进，帮助新员工能够尽快地了解 and 适应餐饮业，并在较短的时间内达到餐饮企业所要求的基本素质，是广大餐饮人职员工的优秀参考读本。

同时，本书也是餐饮管理人员的得力助手，书中阐述了大量人职培训内容，有助于制定“新工人职培训计划”，有助于开展好人职培训工作。

本书的内容主要包括：餐厅概念、组织结构和岗位职责、餐厅工作意识、礼仪、消防知识、卫生知识与制度、工作指南等等，内容经典而又有新意，文字通俗易懂，适用于各类餐厅乃至酒店的人职培训。

本书内容的特点是实在，贴近现实，比如“服务宾客原则”、“节约指南146条”、“中餐服务细则”，类似这样具有实用价值的内容在本书中还有很多，这是一本值得每一位餐饮人士拥有的优秀书籍。

<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

作者简介

邹金宏，中国年度十大餐饮培训专家、八常管理发起者、中国服务大师、中国饭店名人俱乐部创会成员、东莞市优秀青年、餐饮管理研究者曾服务于麦当劳、太子酒店、北京大都饭店、花园粥城等优秀企业。

努力行走于各地传播餐饮管理知识，是中国餐饮企业从业者的良师益友多年来著述有：《现代饭店餐饮服务与培训》、《实用餐饮营业及营销》、《餐饮经营管理实战与培训》、《餐饮服务与培训手册》、《花园粥城培训手册》、《优秀厨房主管技能培训手册》、《餐饮企业岗位职责和管理制度大全》、《与成功有约》等莫庆其，中国服务大师、全国饭店行业高级餐饮管理师、现任东海海鲜楼总经理专长：餐饮管理、筹划、培训、营销、大型宴会设计布置李政，中国烹饪协会会员、国家特二级烹调师、陕西省阿房宫厨师俱乐部创办人

<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

书籍目录

邹金宏致餐饮业新员工的一封信第一章 餐厅概念、组织结构和岗位职责 第一节 餐厅的基本概念 一、餐厅的基本定义 二、餐厅的分类 【小提示】了解你所工作的餐厅 第二节 餐厅组织结构和岗位简介 一、餐厅组织结构 二、餐厅常设岗位简介 第三节 基层岗位职责 一、服务员的岗位职责 【小提示】优秀服务员的十个习惯 二、传菜员岗位职责 【小提示】上菜的一般程序及应注意的事项 三、咨客岗位职责 四、收银员岗位职责 五、海鲜管理员岗位职责 【小提示】海鲜部“六无”工作 六、洗菜员工岗位职责 【小提示】名类蔬菜的清洗程序和方法 七、洗碗员工岗位职责 【小提示】餐具清洗的程序/方法/标准 八、打荷岗位职责 【小提示】打荷岗位操作程序及十不准 九、仓管员岗位职责 十、洗手间清洁员工第二章 餐厅工作意识 第一节 职业道德 一、热情友好,宾客至上 二、真诚公道,信誉第一 三、文明礼貌,优质服务 四、团结协作,顾全大局 五、遵纪守法,廉洁奉公 六、钻研业务,提高技能 第二节 从业意识 【小提示】恭喜你加入最具挑战性的餐饮行业 一、了解自己,做个好员工 二、干一行,爱一行 三、树立正确的从业观念 【小提示】市场第一意识 四、工作应有的态度 五、应当具备的从业意志 六、你和你的工作 七、创新意识 第三节 服务意识 一、服务的定义与意义 二、了解顾客 三、爱护顾客六大原则 四、服务质量意识 五、服务客人方程式 六、四项服务规范 【小提示一】服务十要 【小提示二】服务十二禁 第四节 内部沟通和企业理念意识 一、员工义务 二、你和公司的关系 三、你和你的同事 四、层级管理与服从意识 五、接受命令的三个步骤 六、自我管理意识 七、制度意识 八、企业理念 九、我们的奋斗目标 第五节 成为优秀员工意识与方法 一、想上进要注意六个原则 二、怎样做个有好前途的员工 三、如何做一名优秀员工 四、优秀员工的35个特质 六、你可以做到 七、工作之一“点” 八、通用店训第三章 工作指南 第一节 服务工作指南 一、良好的服务员 二、成功服务员应有的素质 三、怎样才能成为一个出色的服务员 四、服务宾客十原则 五、服务宾客的程序 六、服务程序简写 七、中餐服务细则 八、宴会出菜程序 九、托盘的技巧 十、端托行走的步伐 十一、铺台注意事项 十二、换烟灰缸的重点 十三、推销术 十四、推销的语言技巧 十五、写菜注意事项 十六、人单的码数 十七、取消菜式的方法 十八、斟酒的基本方法 十九、斟酒的一般知识 二十、斟酒水的程序 二十一、如何处理客人投诉 二十二、传菜部汁酱、器具的跟配 二十三、服务五忌 二十四、中餐厅开市的准备工作 二十五、中餐厅收市的注意事项 二十六、日常服务工作中的几个怎么办 第二节 厨房工作指南 一、厨德 二、出品部工作操作卫生要求 三、厨具卫生要求 四、出品部操作规程要求 五、烹调的作用与常见方法 六、厨房部安全规范 【小提示】出品部要求 七、打荷岗位基本知识 【小提示】打荷十不准和打荷十要 第三节 节约指南146条 一、总则 二、空调系统 三、采暖系统 四、照明系统 五、冷冻系统 六、供水系统 七、厨房设备 八、加工过程 九、餐厅楼面 十、办公系统 十一、公共设施 十二、其他环节 第四节 八常管理与6S 一、什么是八常管理与6S 二、八常管理的十大作用 三、八常管理内容与要领简介 四、6S管理50条审核标准第四章 礼仪 第一节 礼仪的基本概念 一、礼仪的定义和意义 【小提示】名人说礼 二、礼仪的八原则 三、现代礼仪的发展 第二节 服务人员的仪表与举止 一、服务人员的仪表 【小提示】公共场所需整理仪表时注意事项 二、服务人员的举止 【小提示】仪表十要求 三、服务人员日常举止十忌 第三节 礼貌与微笑 一、讲礼貌用语的注意事项 二、服务工作中的礼貌用语 【应用案例】情景礼貌用语 三、服务人员英语礼貌用语30句 四、电话礼貌 五、微笑 第四节 礼节 一、服务礼节 二、握手礼节 【小提示】握手的含义 三、介绍礼节 四、谈话礼节 五、次序礼节 六、迎送礼节 【小提示】引路 七、鞠躬礼节 八、接吻礼节 九、举手注目礼节 十、接送名片礼节 【小提示】如何交换名片 十一、致意礼节 十二、鼓掌礼节 第五节 必须学会的六种礼仪与规范 一、对待上司的礼仪 二、乘电梯须注意 三、进出餐厅须注意 四、餐厅用餐须注意 五、微笑服务 六、进出办公室的礼貌第五章 消防知识第六章 卫生知识与制度第七章 酒、茶及其他饮料的知识后记

<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

章节摘录

二、了解你的企业，融入你的企业每家企业都有自己的企业文化，都有它的一些特色。许多著名企业都会考虑应聘者是否能够认可和适应本企业的价值观和企业文化，他们认为这决定了这个人能否更好地发挥自己的潜能，更好地为企业服务。

我也认为这是很有道理的。

要想融入企业，了解公司是必要的，一个优秀的员工应该了解自己的公司。

在人职时你的上司或同事将会告诉你很多关于公司的信息，在较为正规的公司，会有入职培训和《员工手册》，但关键要靠你主动的学习与了解。

以下四项要素可作为你了解的参考：1.公司的历史与价值观。

2.公司主要管理层和周围同事的姓名。

3.公司的工作流程。

4.公司对你的要求与希望。

三、迅速熟悉工作标准与方法不论你是做服务员还是厨工，你的工作都会有一定的标准方法。

你应尽可能快地熟悉，因为为了你的企业和你在激烈的竞争中获胜，你必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以便提高工作效率。

那些适应能力差，无法快速投入工作的人，就将会被企业无情地淘汰，否则，就可能会因有你而使得企业被淘汰。

记得我刚入职餐饮业时的职务是杂工，负责清洁、传菜和搬运等工作。

为了准确地传好菜，我在餐厅里转了好几圈去默记台号，同时认真地记住有关菜的样子、名字与主要原料。

目标只有一个——做到不出错菜、不报错菜名。

四、积极参与各种职位培训在现实中有不少员工将它视为是一种烦恼与无足轻重的事，这是对培训的误会。

其实培训对员工来说是一种福利，也是进步与发展的源泉。

每当我回看自己多年前的学习笔记，我的心中总是感到一种喜悦和力量。

我感谢我有机会参加学习，也感谢上司们、老师们对自己的教导。

从今天起，请你积极参与各种职位培训，为自己买一本笔记本，认真的学习会获得良好的回报。

五、要有勤奋的精神中国有句俗语叫“一勤天下无难事”，说出了一个很深刻的道理：只要你勤奋，成功大门就为你敞开，等着你走进去，勤奋不仅是成功的秘诀，也是打开真理大门的钥匙。

后记

本书的出版，非常感谢曾经教导过我的老师、前辈和朋友！

感谢曾经一起奋斗与工作的同仁！

同时特别感谢两位朋友，他们是来自广东省的莫庆其先生和来自陕西省的李政先生，可以说，这是一本跨省合作的书，正是在他们的支持下，本书得以更快、更好的出版。

餐饮行业是服务社会的常见行业，当你这样理解：我们从事的工作能让社会更加美好，心里就会开出一株健康、开心、美丽的七彩花，最后这花将结出美好之果。

本书是为新人职餐饮行业的朋友们而写，旨在帮助你以更快的速度胜任工作，让你的工作有一个更好的开端。

一个好的开端，将有利于全程的做好，同样一个好的、进步的、奋进的心态，将有利于工作的顺利进行，这正是我们写这本书时的心意。

当你参加工作后，你可能会遇到来自工作各方面的挑战，祝愿你能在挑战中不断成长，成为餐饮业的精英！

在这里，我想引用一首诗与大家共勉：超越自我前有阻碍，奋力把它冲开，运用炽热的爱，转动心中期待，血在澎湃，激荡你的命脉，牵住每分每秒，纺织美好未来！

超越自我，实现每一承诺。

吃苦算什么，流汗算什么，全力耕耘自己的梦，超越自我，唤醒沉睡的心窝！

倚青春烈火走向未来，成为一个卓越的人！

在今后的时间，我也会以另外一种努力，行走于全国各地，进行培训或学习，说不一定能与大家见面。

我们相信：“你一定不简单，你能做好工作，并成为你所在团队中很优秀的成员！”

<<现代餐饮新员工实用培训手册>>

编辑推荐

《现代餐饮新员工实用培训手册》内容的特点是实在，贴近现实，比如“服务宾客原则”、“节约指南146条”、“中餐服务细则”，类似这样具有实用价值的内容在《现代餐饮新员工实用培训手册》中还有很多，这是一本值得每一位餐饮人士拥有的优秀书籍。

经典内容：餐厅组织结构、餐厅岗位职责、餐厅工作意识、餐厅工作指南、餐厅服务礼仪、餐饮卫生
消防实用提示：服务宾客十原则、服务十要十二禁、日常举止十忌、打荷十要十不准、节约指南146条、中餐服务细则

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>